
REINGENIERIA DE UN PROYECTO,
IMPLEMENTACION DE UN CENTRO DE SERVICIOS
COMPARTIDOS.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

AUTOR: MAZZA MATIAS GABRIEL

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

PROFESOR TUTOR: ING. MARIO BENEDINI

INTRODUCCION	4
REINGENIERIA	6
PERSPECTIVA HISTORICA.	7
DEFINICIÓN.	9
TENDENCIA A LA REINGENIERIA.	17
CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS	19
CONCEPTOS GENERALES	19
BENEFICIOS Y RIESGOS	21
CONSECUENCIAS TÍPICAS DE UNA MALA IMPLEMENTACIÓN DE “SERVICIOS COMPARTIDOS”	22
NUEVA ESTRATEGÍA DE COMPETENCIA	23
FUNCIONES TÍPICAMENTE INCLUIDAS	29
FASES DE LA IMPLEMENTACION DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS	32
FASE I: Diagnostico	32
FASE II: Diseño Conceptual y Caso de Negocios	32
FASE III: Diseño Detallado	32
FASE IV: Implementación	33
DIAGNOSTICO	34
BENCH MARKING	34
DISEÑO CONCEPTUAL Y CASO DE NEGOCIO	36
DISEÑO DETALLADO	38
IMPLEMENTACION	42
CASO XX	44
ORGANIZACIÓN Y TAREAS	48
IMPLEMENTACION	53

CONCLUSION	55
BIBLIOGRAFIA	57
GLOSARIO	58



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

REINGENIERIA DE PROCESOS - IMPLEMENTACION DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS

INTRODUCCION

El lector de esta tesina podrá conocer una de las prácticas preferidas por las empresas multinacionales al momento de una reingeniería de sus procesos, el “*CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS*”, o también llamado Shared Service Center. En primer lugar analizaremos de qué se trata la reingeniería de procesos administrativos, analizando sus comienzos, detallando las fases de implementación de un proyecto de reingeniería. En la segunda parte de esta tesina analizaremos los Servicios Compartidos así como las razones que llevan a una empresa a estructurarse de esta forma, y los potenciales riesgos de su implementación. Además se desarrollaran las funciones típicamente incluidas.

Este tipo de implementación se apoya en herramientas informáticas como el SAP y demás software especialmente diagramados *ad hoc*, los cuales serán incluidos en el desarrollo.

Debido a la complejidad de la implementación de un CSC, se requiere un enfoque metodológicamente estudiado y probado, así como también de la presencia de expertos en el área para asegurar el éxito. Es por esto que se desarrollara un ejemplo práctico explicando en él cada una de las fases.

Lo que se pretende demostrar con este trabajo es la conveniencia de esta modalidad como una solución integral a los problemas individuales de una organización, como por ejemplo aumentar la eficiencia a menor costo y mayor servicio, tanto sea a sus clientes como a sus proveedores.

Esta tesina se dedicará a la centralización de los procesos de Cuentas Por Pagar, enunciando un caso de laboratorio, CASO XX



REINGENIERIA

Si las compañías no tienen éxito en el negocio al que se dedican es porque su gente no está inventando, manufacturando, vendiendo y prestando servicios tan bien como se debiera.

La reingeniería busca avances decisivos, no mejorando los procesos existentes sino decantándolos por completo y cambiándolos por otros enteramente nuevos.

Digamos que es el Modelo de negocios para abordar cambios en las organizaciones. Incorpora estrategia corporativa, visión de procesos, personal y tecnología para lograr mejorar el desempeño de los indicadores claves y crear una ventaja competitiva sustentable en el tiempo.

También se puede definir como la revisión fundamental y rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, servicio y velocidad.

Se trata de trabajar mejor, más rápido y más barato que la competencia sin importar la ubicación de ésta, ya sea en el interior del país o en el exterior. Por tanto, es necesario hacer mejor, más rápidos y más económicos los procesos esenciales de la empresa.

Rediseñar radicalmente significa descartar todos los procedimientos existentes e inventar maneras enteramente nuevas de realizar el trabajo.